

PARA: DIRECTORES, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA, ASESORES, COORDINADORES Y
SERVIDORES PUBLICOS

DE: Director Administrativo y Financiero

ASUNTO: Informe mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) Correspondientes al mes de septiembre de 2022.

FECHA: Bogotá D.C., 05 de octubre de 2022

Cordial Saludo,

De acuerdo a las competencias del Grupo de Atención al Ciudadano de la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios - USPEC, se presenta el informe mensual de las diferentes solicitudes registradas en el aplicativo PQRSD desde el 01 de septiembre y hasta el 30 de septiembre de la vigencia 2022,, las cuales de acuerdo a la Resolución No. 000850 de fecha 26 de noviembre de 2019, son responsables de atender las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada.

Que según lo anteriormente informado estas solicitudes fueron allegadas a esta entidad por o siguientes canales de comunicación.

CANALES DE COMUNICACION	Nº-
APLICATIVO PQRSD	16
CORREO	291
CHAT	0

De acuerdo a la anterior información se puede observar una variación en el proceso de recepción de PQRSD, ya que la ciudadanía ha utilizado como medio de comunicación ante la USPEC, para obtener respuesta a los distintos requerimientos los canales habilitados por la USPEC, tales como: la herramienta o aplicativo de INFODOC, sin embargo el canal que sigue siendo el más utilizado para la radicación de solicitudes es el correo electrónico ciudadano@uspec.gov.co.

A partir de la información registrada en Módulo PQRSD-SGDEA INFODOC, se realizó el siguiente análisis:

- Tendencia aplicativo PQRSD
- Comportamiento de las PQRSD, los cuales se clasifican por tipo de PQRSD; canales de interacción con la ciudadanía; temas; prorrogas solicitadas y peticiones realizadas por Grupo de Valor.

TENDENCIA APLICATIVO PQRSD

Dentro del aplicativo PQRSD de INFODOC, en el periodo señalado de los requerimientos con vencimiento al 30 de septiembre de 2022, se obtuvo la siguiente información.

PQRSD REGISTRADAS CON VENCIMIENTO A 30 DE SEPTIEMBRE	N°-
CERRADAS	42
ABIERTAS	55

Análisis: De acuerdo al proceso de presentación del informe de las PQRSD para el mes de septiembre es preciso resaltar que El anterior sondeo se realizó acorde a los requerimientos que su fecha de vencimiento estaba contemplada para el día treinta (30) de del mismo mes de la vigencia 2022, y que estas mismas son competencia de la USPEC, que como resultado se puede evidenciar un total de cuarenta y dos tramitadas y contestadas (42), frente a un total de cincuenta y cinco (55), que están en trámite de respuesta.

PQRSD REGISTRADAS CON VENCIMIENTO FUERA DEL 30 DE SEPTIEMBRE	N°-
CERRADAS	46
ABIERTAS	164

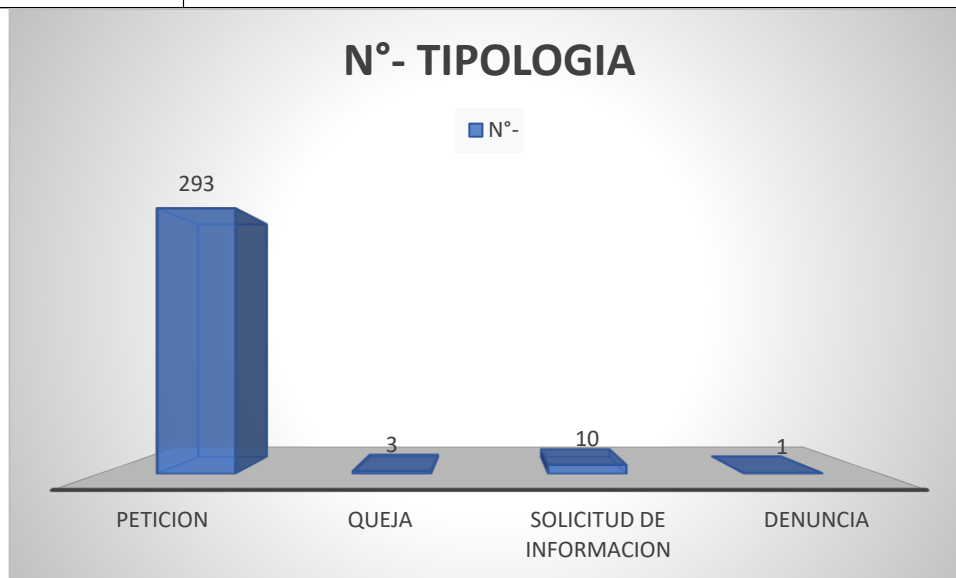
Por otra parte es preciso resaltar que del total de requerimientos registrados durante el mes de septiembre, algunos de estos se caracterizan por tener su fecha de vencimiento está contemplada para los meses de octubre y hasta el mes de noviembre de la vigencia 2022, que como resultado se puede evidenciar un total de cuarenta y seis tramitadas y contestadas (46), frente a un total de ciento sesenta y cuatro (164), que están en trámite de respuesta.

Sin embargo dentro de la entidad se recepcionaron catorce (14), requerimientos los cuales no eran competencia de la entidad y fueron trasladados a otras entidades por competencia, lo anterior teniendo en cuenta que se trataban de temas que no son competencia de la USPEC, solicitud de cupos para internos en los diferentes establecimientos de reclusión y remisión de documentos de PPL entre otros temas.

COMPORTAMIENTO PQRSD

- Por tipos de PQRSD
- Clasificación por temas
- Peticiones Realizadas por los Grupos de Valor

TIPOLOGIA	N°-
PETICION	293
QUEJA	3
SOLICITUD DE INFORMACION	10
DENUNCIA	1



De acuerdo a los requerimientos registrados durante el mes de septiembre de 2022, se evidencia que sigue siendo mayor el registro de peticiones sobre alguna otra tipología respecto a los servicios prestados por esta Entidad.

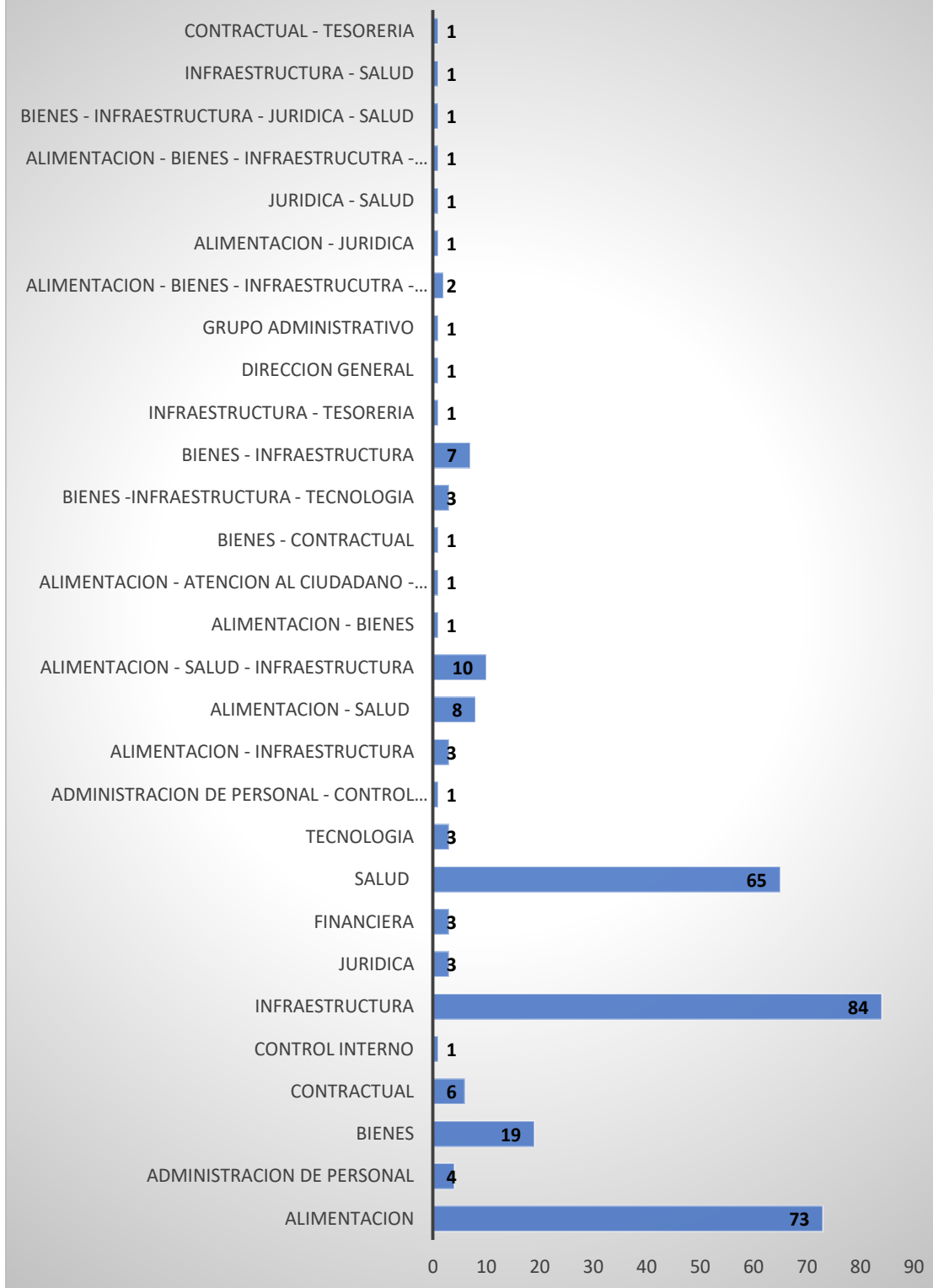
CLASIFICACIÓN POR TEMAS

En cuanto a la clasificación por temas de las diferentes solicitudes, se tiene la siguiente información:

TEMA	N°	%
ALIMENTACION	73	23,8%
ADMINISTRACION DE PERSONAL	4	1,3%
BIENES	19	6,2%
CONTRACTUAL	6	2,0%
CONTROL INTERNO	1	0,3%
INFRAESTRUCTURA	84	27,4%
JURIDICA	3	1,0%
FINANCIERA	3	1,0%
SALUD	65	21,2%
TECNOLOGIA	3	1,0%
ADMINISTRACION DE PERSONAL - CONTROL INTERNO	1	0,3%
ALIMENTACION - INFRAESTRUCTURA	3	1,0%
ALIMENTACION - SALUD	8	2,6%
ALIMENTACION - SALUD - INFRAESTRUCTURA	10	3,3%
ALIMENTACION - BIENES	1	0,3%
ALIMENTACION - ATENCION AL CIUDADANO - INFRAESTRUCTURA - TECNOLOGIA	1	0,3%
BIENES - CONTRACTUAL	1	0,3%
BIENES -INFRAESTRUCTURA - TECNOLOGIA	3	1,0%
BIENES - INFRAESTRUCTURA	7	2,3%
INFRAESTRUCTURA - TESORERIA	1	0,3%
DIRECCION GENERAL	1	0,3%
GRUPO ADMINISTRATIVO	1	0,3%
ALIMENTACION - BIENES - INFRAESTRUCTURA - SALUD	2	0,7%
ALIMENTACION - JURIDICA	1	0,3%
JURIDICA - SALUD	1	0,3%
ALIMENTACION - BIENES - INFRAESTRUCTURA - JURIDICA	1	0,3%
BIENES - INFRAESTRUCTURA - JURIDICA - SALUD	1	0,3%
INFRAESTRUCTURA - SALUD	1	0,3%
CONTRACTUAL - TESORERIA	1	0,3%
TOTAL	307	100,0%



Nº- DE PQRSD POR TEMA



PETICIONES POR LOS DIFERENTES GRUPO DE VALOR

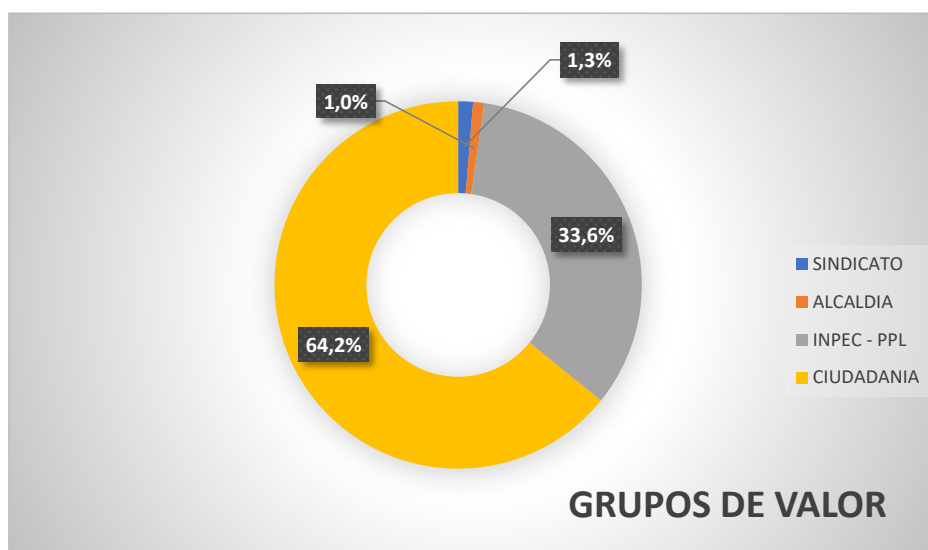
Los Grupos de Valor de la USPEC, se encuentran consignados en el Portafolio de Atención al Ciudadano, dentro de los que se tienen los siguientes:

- INPEC – PPL
- Ciudadanía
- Entes de Control

Grupo de Valor: medición y/o estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

A continuación, se presenta el número de solicitudes realizadas, por cada Grupo de Valor:

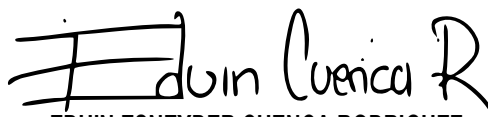
GRUPOS DE VALOR	N°-	%
SINDICATO	4	1,3%
ALCALDIA	3	1,0%
INPEC - PPL	103	33,6%
CIUDADANIA	197	64,2%



OBSERVACIONES

- La notificación de las PQRSD se realizó a través del aplicativo PQRD de INFODOC, a las dependencias competentes.
- Envío mediante correo electrónico del estado en que se encuentran las PQRSD. (alerta).
- Se encuentra en proceso de ajuste el Modulo de PQRSD que hace parte del SGDEA-INFODOC, con el fin de gestionar adecuadamente las peticiones allegadas al a entidad.
- Es preciso indicar que de acuerdo a este informe de registro de PQRSD's se tomaron los requerimientos que su vencimiento estaba dentro del mismo mes, ya que existe un parámetro de peticiones que estarían contemplados para el mes de octubre.

Cordialmente,



EDUIN ESNEYDER CUENCA RODRIGUEZ

Elaboró: Jhoan Miller Rodríguez-Técnico Administrativo
Revisó: Ruth Liliana Cubillos-Coordinadora Grupo de Atención al ciudadano